

Área: Estratégia | **Tema:** Gestão Estratégica de Pessoas

IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

THE IMPORTANCE OF INTERPERSONAL RELATIONS IN THE QUALITY OF LIFE AT WORK

Andrea Karla Breunig De Freitas, Luis Felipe Dias Lopes, Sandra Leonara Obregon, Juliana Vidal Marcon e

Raquel Boff Menegazzi

RESUMO

Atualmente, os ambientes laborais estão atentos às mudanças ocorridas na sociedade, no que se refere a busca por um local agradável, propício à produtividade, onde as interações humanas sejam saudáveis, pois este cotidiano influencia diretamente na vida e nas emoções das pessoas. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais. Neste sentido, a presente pesquisa possui como objetivo avaliar a relação existentes entre as relações interpessoais com a qualidade de vida no trabalho. Para desenvolvimento da pesquisa, adotou-se como metodologia uma pesquisa bibliográfica, qualitativa de âmbito exploratório-descritivo. No seu desenvolvimento, optou-se por apresentar os benefícios de um bom relacionamento interpessoal no que tange a qualidade de vida no trabalho. Como resultados parciais obtidos até o momento, é possível afirmar que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada com a maneira com que as relações interpessoais ocorrem no ambiente laboral. Tendo em vista que o estudo encontra-se em andamento, estima-se como projeções futuras aprofundar a análise dos aspectos das relações interpessoais que interferem na qualidade de vida no trabalho.

Palavras-Chave: Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

Nowadays, the work environments are attentive to the changes that take place in society, in what concerns the search for a pleasant place, conducive to productivity, where human interactions are healthy, because this daily life directly influences people's lives and emotions. What is observed is that to work well, and in a group, people need to have not only technical skills to perform their functions, but also emotional skills. In this sense, the present research aims to evaluate the relationship between interpersonal relationships and quality of life at work. For the development of the research, a qualitative bibliographical research of exploratory-descriptive scope was adopted as methodology. In its development, it was chosen to present the benefits of a good interpersonal relationship in the quality of life at work. As partial results obtained so far, it is possible to affirm that quality of life at work is directly related to the way in which interpersonal relationships occur in the work environment. Considering that the study is in progress, it is estimated as future projections to deepen the analysis of the aspects of interpersonal relations that interfere in the quality of life at work.

Keywords: Work, Interpersonal Relationships, Quality of Work Life.

Eixo Temático: Gestão Estratégica de Pessoas

IMPORTÂNCIA DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

THE IMPORTANCE OF INTERPERSONAL RELATIONS IN THE QUALITY OF LIFE AT WORK

RESUMO

Atualmente, os ambientes laborais estão atentos às mudanças ocorridas na sociedade, no que se refere a busca por um local agradável, propício à produtividade, onde as interações humanas sejam saudáveis, pois este cotidiano influencia diretamente na vida e nas emoções das pessoas. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais. Neste sentido, a presente pesquisa possui como objetivo avaliar a relação existentes entre as relações interpessoais com a qualidade de vida no trabalho. Para desenvolvimento da pesquisa, adotou-se como metodologia uma pesquisa bibliográfica, qualitativa de âmbito exploratório-descritivo. No seu desenvolvimento, optou-se por apresentar os benefícios de um bom relacionamento interpessoal no que tange a qualidade de vida no trabalho. Como resultados parciais obtidos até o momento, é possível afirmar que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada com a maneira com que as relações interpessoais ocorrem no ambiente laboral. Tendo em vista que o estudo encontra-se em andamento, estima-se como projeções futuras aprofundar a análise dos aspectos das relações interpessoais que interferem na qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Trabalho, Relacionamento Interpessoal, Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

Nowadays, the work environments are attentive to the changes that take place in society, in what concerns the search for a pleasant place, conducive to productivity, where human interactions are healthy, because this daily life directly influences people's lives and emotions. What is observed is that to work well, and in a group, people need to have not only technical skills to perform their functions, but also emotional skills. In this sense, the present research aims to evaluate the relationship between interpersonal relationships and quality of life at work. For the development of the research, a qualitative bibliographical research of exploratory-descriptive scope was adopted as methodology. In its development, it was chosen to present the benefits of a good interpersonal relationship in the quality of life at work. As partial results obtained so far, it is possible to affirm that quality of life at work is directly related to the way in which interpersonal relationships occur in the work environment. Considering that the study is in progress, it is estimated as future projections to deepen the analysis of the aspects of interpersonal relations that interfere in the quality of life at work.

Keywords: Work, Interpersonal Relationships, Quality of Work Life.

1 INTRODUÇÃO

Para a maioria das pessoas, o trabalho é um importante componente da vida, não apenas no sentido material (salário, benefícios), como também com relação ao desempenho das atividades e para o contato social. Além disso, sabe-se que o cotidiano do trabalho influi na vida e nas emoções das pessoas. Por isso, as organizações precisam, de alguma forma, proporcionar um ambiente de trabalho agradável, pois perceberam a influência do bom ambiente para a produtividade, e, por consequência, um bom desempenho no trabalho.

O ambiente, os relacionamentos, saber como as pessoas se sentem com relação às suas tarefas são alguns dos fatores que se tornaram fundamentais para a realização do trabalho. O processo de interação humana encontra-se presente nas organizações, e a forma como se dão essas interações influencia os resultados de toda a empresa. O que se observa é que para trabalhar bem, e em grupo, as pessoas precisam possuir não apenas competências técnicas para realizar suas funções, mas também competências emocionais.

A presença de um líder habilidoso é muito importante neste processo. Ele poderá conduzir sua equipe para o sucesso e, se possui habilidades para lidar com as emoções e com a qualidade de vida, fará a diferença de forma positiva no seu grupo de trabalho, principalmente pelo fato de a qualidade de vida no trabalho não decorrer apenas de bons salários e planos de benefícios, mas do tratamento humano que valorize a gentileza, a possibilidade de expressar os pontos de vista divergentes, do respeito, do relacionamento sincero.

Neste sentido, a presente pesquisa possui como objetivo avaliar a relação existentes entre as relações interpessoais com a qualidade de vida no trabalho.

2 REVISÃO DA LITERATURA

No trabalho, os indivíduos apresentam sua maneira pessoal de lidar com seus sentimentos e emoções, e essa maneira própria entra em contato com outros indivíduos, que também possuem sua maneira própria. Essas emoções entram em contato diariamente, criando uma atmosfera diferente em cada setor, cada departamento, visto que cada local tem suas características próprias de conduzir seu trabalho, de discutir os problemas, e de como seus líderes lidam com as pessoas. O que facilita ou dificulta essas relações são o autoconhecimento e o conhecimento do outro, que fazem com que se amplie a compreensão de como as pessoas atuam no trabalho.

Segundo Luz (2001) o clima organizacional retrata o grau de satisfação material e emocional das pessoas no trabalho. Observa-se que o clima organizacional influencia a produtividade do indivíduo e, conseqüentemente da empresa. Bohlander, Snell & Sherman (2005) consideram que a capacidade de integrar os negócios e as preocupações dos funcionários é realmente rara, e fazer isso de forma a acrescentar valor para os clientes é especialmente admirável.

No cenário competitivo de hoje, baseando-se na premissa de que o alicerce das vantagens competitivas de uma organização é representado pelas pessoas, é fundamental que se adote uma abordagem estratégica do comportamento organizacional. É o que acreditam Colella, Hitt e Miller et al (2018, p. 5), ao afirmarem que:

Uma organização pode apresentar produtos e serviços de qualidade excepcionalmente elevada, um excelente nível de prestação de serviços ao consumidor, a melhor estrutura de custos da classe, ou alguma outra vantagem, porém todos eles representam produtos das competências das pessoas dentro da organização – o seu capital humano. Se forem organizados e administrados de maneira eficaz, o conhecimento e as competências das pessoas na organização conduzem a uma vantagem competitiva sustentável e a um sucesso financeiro de longo prazo.

Bom Sucesso (2002, p. 29-30) destaca algumas dificuldades mais observadas na dimensão interpessoal.

- a) Falta de objetivos pessoais: trata-se de pessoas que possuem dificuldades em traçar rumos para o seu futuro. Desanimam diante de obstáculos, e não se mostram criativas para buscar soluções, sentem-se frustradas e, por isso, mudam continuamente seu rumo. Nos processos de mudanças, são levadas pelos outros, aguardando sempre as instruções. Muitas vezes, trabalham em profissão que não gostam, mas não apresentam atitudes para novos redirecionamentos.
- b) Dificuldade em priorizar: muitas pessoas se queixam da “falta de tempo”, para realizar suas tarefas. O que muitas vezes se percebe é a grande dificuldade em estabelecer prioridades. Muitas vezes, acumulam-se tarefas, sem avaliar as reais possibilidades de executá-las, ou a dificuldade para dizer “não”, propõem-se a fazer coisas que não é possível cumprir. Para realização das tarefas, saber administrar o tempo é fundamental.
- c) Dificuldade em ouvir: a maioria dos conflitos acontece em virtude da dificuldade que temos em ouvir e compreender o outro. Temos o hábito de julgar o outro a partir dos nossos valores, esquecendo-se de respeitar as diferenças individuais. A nossa dificuldade em ouvir o outro aumenta, principalmente se temos pontos de vista diferentes. Muitos gerentes avaliam sua equipe a partir dos seus próprios paradigmas, da sua maneira de ver o que é certo e errado, não acenando com a possibilidade de considerar o pensamento do outro, sem querer ouvir o que as pessoas pensam. É fundamental que um gestor queira saber o ponto de vista de sua equipe, perguntar antes de julgar, permitir que sejam dadas sugestões, criar espaços para que diferentes percepções possam vir à tona, solicitar sempre que possível a participação de todos. A maioria dos exemplos de grandes corporações aponta para resolução de inúmeros problemas, o saber ouvir, dar espaço para que as pessoas que contribuem com seu trabalho possam trazer soluções para o dia a dia.

Corroborando, Mackay (2002) ressalta que saber ouvir é considerado uma das maiores habilidades humanas. Muitas razões estão envolvidas no ato de ouvir, são elas: desejo de obter informação; curiosidade em receber uma resposta; interesse em participar da história de outro ser humano; necessidade de estabelecer novos relacionamentos; respeito e desejo de valorização da pessoa do outro. Ouvir é uma das melhores formas de mostrar respeito pelo outro.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Conforme Dal Forno e Finger (2015), a qualidade de vida no trabalho tem despertado o interesse dos responsáveis pela Gestão de Pessoas, que perceberam nas iniciativas relacionadas à área um método eficaz de proporcionar bem-estar aos trabalhadores, obtendo, em retribuição, comprometimento e empenho nas tarefas cotidianas, elevando o nível de satisfação e também o de produtividade.

É importante destacar que nem todo problema de produtividade ou insatisfação dos funcionários pode ser resolvido pelos programas de QVT, entretanto sua aplicação implica no alcance de melhores desempenhos. Somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo é que as organizações atingirão as suas metas, não apenas investindo em tecnologia, mas cuidando do clima organizacional. Para isso, é necessário que se conheça quais são as expectativas e necessidades das pessoas, para que esses fatores não interfiram na qualidade do produto, TEIXEIRA (2010).

O objetivo da qualidade de vida no trabalho é o de resgatar o ser humano e o ambiente, que, na maioria das vezes, são negligenciados em favor do avanço tecnológico e do crescimento econômico. É possível aliar a produtividade com melhores condições de trabalho, pois a

qualidade dos produtos está associada à qualidade de vida dos que produzem, segundo TEIXEIRA (2010).

3 METODOLOGIA

Para desenvolvimento da pesquisa, adotou-se como metodologia uma pesquisa bibliográfica, qualitativa de âmbito exploratório-descritivo.

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois faz emergir aspectos subjetivos, preocupando-se em analisar e interpretar os fatores que envolvem os atores investigados (MARCONI e LAKATOS, 2011).

De acordo com Michel (2009, p. 40), o estudo exploratório “se caracteriza pela busca, recorrendo a documentos, de uma resposta a uma dúvida, uma lacuna de conhecimento”. Corroborando, Marconi e Lakatos (2011, p. 171) afirmam que:

A pesquisa exploratória são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.

No entanto, para os mesmos autores, quando combinados, o estudo exploratório-descritivo tem por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, podendo ser tanto quantitativo e/ou qualitativo quanto acumulação de informações obtidas por meio da observação participante.

No seu desenvolvimento, optou-se por apresentar os benefícios de um bom relacionamento interpessoal no que tange a qualidade de vida no trabalho.

3 RESULTADOS E CONCLUSÕES

Como resultados parciais obtidos até o momento, é possível afirmar que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada com a maneira com que as relações interpessoais ocorrem no ambiente laboral, sendo que ao incentivar a comunicação, a inovação e a autonomia dos colaboradores, os mesmos sentem-se valorizados e buscam constantemente atingir os resultados globais da empresa e, inclusive, os seus objetivos pessoais.

Tendo em vista que o estudo encontra-se em andamento, estima-se como projeções futuras aprofundar a análise dos aspectos das relações interpessoais que interferem na qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

BOM S.E.P. Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho. São Paulo: Qualitymark, 2002.

BOHLANDER, G.; S. Scott & Sherman, A. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2005.

DAL FORNO, C., FINGER, I. R. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas. Revista Brasileira de Qualidade de Vida. v. 07, n. 02,

abr./jun. 2015, p. 103-112. Disponível em: <
<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/viewFile/3015/2089>>. Acesso em: 04 jul. 2018.

FERREIRA, L. M. C; DUARTE, G. A. A; PAIVA, M. C. O impacto das políticas de eventos no clima organizacional. Revista de gestão e secretariado. 2018.

LUZ, R. **Clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 2001.

MACKAY, I. Como Ouvir Pessoas. São Paulo: Abril, 2002.

MARCONI, M. A., LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TEIXEIRA, J. C. I. **Fatores que influenciam o comportamento do consumidor**. RJ. 2010.